



DOLOMITEN
TRAUMA CLINIC

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

SERVIZIO DI CENTRO PRELIEVO

DIRETTORE SANITARIO DOTT. ORAZIO BRAGHENTI

Gentile Signora,
Egregio Signore,

sta leggendo la Carta dei Servizi, che le permetterà di conoscere meglio l'attività della Dolomiten Traumaclinic.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie erogate, favorendo il rapporto umano tra l'ambulatorio specialistico e quanti vi si recano per curarsi.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio curare i Suoi interessi.

Pertanto, La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli e presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltarLa e a risponderLe.

Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella Nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

INDICE

SEZIONE 1

- PRESENTAZIONE
- MISSION
- OBIETTIVI – VISION
- PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE 2

- AREE SPECIALISTICHE
- MODALITA' DI ACCESSO
- DOCUMENTI NECESSARI
- RITIRO REFERTI ATTIVITA' PUNTO PRELIEVO
- TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- CONSENSO INFORMATO
- CONVENZIONI

SEZIONE 3

- EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE
- DOCUMENTO VALUTAZIONE RISCHI
- AREA RISTORO
- TELEFONO
- PULIZIA DEGLI AMBIENTI
- IL FUMO
- ATTENZIONE AI CELLULARI

SEZIONE 4

- DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO
- FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
- OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
- OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO
- SITO INTERNET

SEZIONE 5

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- INDAGINI DI SODDISFAZIONE
- GESTIONE DEL RECLAMO

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

- ORARI DI APERTURA
- DOVE SIAMO
- CONTATTI

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE

Dall'unione di due realtà consolidate nell'ambito dell'ortopedia e traumatologia, Dolomiti Sportclinic e Trauma Medical Clinic, presenti nelle aree sciistiche più rinomate del Trentino Alto Adige, nasce l'idea di creare un ulteriore centro ortopedico-traumatologico, sito in una zona strategica nel Comune di Tesero, per ampliare la propria rete e soddisfare le esigenze della popolazione della Valle di Fiemme e della clientela turistica che ci confluisce principalmente nel periodo invernale ed estivo.

Forti da subito di una visione incentrata sull'alta qualità di servizi da offrire, unita alla consapevolezza dell'importanza di un approccio umano ed empatico nei confronti del paziente, la nuova struttura sanitaria rispecchia gli standard di qualità ed efficienza già presenti nelle altre sedi.

Gli importanti investimenti in macchinari diagnostici (apparecchiatura radiografica di ultima generazione e risonanza magnetica aperta) ed il contributo di un'equipe di dottori e tecnici fanno della Dolomiten Traumaclinic un punto di riferimento oltre che per i cittadini, anche per le società d'assicurazioni ed assistenze di rilevanza mondiale, che gli affidano con fiducia i loro clienti, certi di un trattamento completo dalla prima visita specialistica fino all'organizzazione del trattamento chirurgico qualora necessario, grazie alla connessione diretta con la Dolomiti Sportclinic e Brixana, dotate di sale operatorie all'avanguardia.

L'impegno, la professionalità e la passione rispondono al desiderio di soddisfare al meglio le esigenze dei pazienti; nel 2020 viene quindi avviato un centro di Punto Prelievo.

LA MISSION

Costituisce fermo principio della Dolomiten Traumaclinic e dei suoi collaboratori affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica per immagini e fornire prestazioni specialistiche di alta qualità.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per le attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è tutelare la salute dell'individuo nella sua globalità, mediante:

- Affidabilità: affinché il servizio dia il massimo dell'efficacia, sollecitando tutti gli interventi atti a rimuovere le cause che possono abbassarne il livello qualitativo, nel rispetto di procedure e protocolli interni;
- Informazione: tutte le informazioni cui l'utente ha diritto (condizioni di salute, modalità di erogazione delle prestazioni) sono comunicate in modo chiaro e completo;
- Tempestività: collaborare perché l'erogazione del servizio sia la più sollecita possibile;
- Cortesìa: si manifesta non solo con atteggiamenti e linguaggio di gentilezza, disponibilità e rispetto, ma anche attraverso un'immagine della propria persona curata e l'ordine nella zona in cui si opera.

OBIETTIVI - VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza le sue specialità mediche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi ed aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità.

È un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Paziente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Ad ogni utente che sceglie di curarsi alla Dolomiten Traumaclinic esercitando il diritto alla libera scelta, privo da ogni costrizione materiale e morale, assicuriamo, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei Principi Fondamentali sui quali si basano i Diritti del Malato:

- Eguaglianza: ogni malato ha diritto di ricevere le cure e le terapie mediche più appropriate;
- Giustizia e imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i pazienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità: gli operatori hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità e la regolarità di cure e terapie;
- Diritto di scelta: il cittadino ha il diritto di scegliere tra i diversi enti che erogano il servizio di cui necessita;

- Partecipazione: viene promossa e incoraggiata la partecipazione informata del paziente ai servizi sanitari e alberghieri disponibili: egli può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Diritto alla riservatezza: viene garantita la riservatezza dei pazienti e di tutte le informazioni legate allo stato di salute.



SEZIONE 2

AREE SPECIALISTICHE

L'ambulatorio specialistico offre prestazioni nella branca di Ortopedia e Traumatologia e di Servizio di Centro Prelievo.

MODALITA' DI ACCESSO - PRENOTAZIONI

L'utente per le prestazioni mediche e/o per le prestazioni di punto prelievo può afferire alla struttura previo appuntamento.

Per prenotazione appuntamenti telefonare al numero +39 0462 888014.



RITIRO REFERTI ATTIVITA' PUNTO PRELIEVO

Il ritiro referti è possibile tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.00; inoltre il martedì e il giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

Il referto è disponibile a partire dal giorno scritto sul "documento di accettazione", rilasciato durante l'accettazione.

Per molti esami, i risultati sono disponibili per il ritiro entro 24 ore. Gli esami più complessi necessitano di tempi di esecuzione e refertazione più lunghi (circa 48h).

Possibilità di avere i referti online nel rispetto della privacy, adottando elevate misure di sicurezza tecnologica (utilizzo di standard crittografici, uso di password per l'apertura del file).

DOCUMENTI NECESSARI

L'utente deve portare con sé: documento d'identità in corso di validità, codice fiscale, eventuale tessera identificativa dell'ente assicurato, eventuali prescrizioni mediche.

È importante che la persona assistita porti con sé documenti clinici in suo possesso: radiografie, referti di laboratorio ed altre indagini, nonché cartelle mediche o cartelle cliniche precedenti che verranno sostituiti all'atto della dimissione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

All'ingresso della clinica, al paziente è consegnato un modulo "Privacy" da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali. Ai sensi della Legge 31/12/1996, n. 675 e successive modificazioni (l. 679/2016) "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" i dati forniti dal paziente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dalla Dolomiten Traumaclinic o da terzi nel rispetto delle stesse norme. I dati personali del paziente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera. Nel caso in cui i dati del paziente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica saranno trasmessi in forma strettamente anonima.

CONSENSO INFORMATO

Ogni paziente ha diritto e deve essere informato dal medico sul proprio stato di salute, le caratteristiche della malattia, i trattamenti proposti (farmaci, esami, interventi chirurgici), le modalità, gli esiti e le possibili conseguenze, nonché su eventuali alternative alle cure.

Questo consente al paziente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato".

CONVENZIONI

La Dolomiten Traumaclinic è convenzionata con le maggiori compagnie assicurative mondiali.

SEZIONE 3

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Dolomiten Traumaclinic è stato predisposto un "Piano di emergenza", con specifiche procedure operative. Il personale della Dolomiten Traumaclinic è stato infatti addestrato ad intervenire in caso di incendio e di altri eventi avversi per tutelare la sicurezza degli assistiti.

Il "Piano di emergenza" della Dolomiten Traumaclinic è finalizzato principalmente a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi catastrofici (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

DOCUMENTO VALUTAZIONE RISCHI

La Dolomiten Traumaclinic si è dotata del DVR grazie al quale il datore di lavoro stima la probabilità che si verifichi un evento dannoso per i propri dipendenti e l'entità del danno derivante da esso. Per ogni rischio individuato definisce le misure di protezione che devono essere adottate durante il processo produttivo al fine di ridurre al minimo la probabilità che l'evento si verifichi e per contenere il più possibile il danno.

AREA RISTORO

All'ingresso è situato un distributore automatico di bevande calde. Il distributore funziona con monete e dà il resto.

TELEFONI

All'ingresso della struttura, la Dolomiten Traumaclinic mette a disposizione all'utente un apparecchio telefonico gratuitamente.

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

È garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli ambulatori e delle aree comuni con standard di qualità molto elevati e controlli sistematici del servizio.

IL FUMO

Come da normativa vigente e per rispetto della salute altrui, è assolutamente vietato fumare in qualsiasi ambiente della Dolomiten Traumaclinic.

ATTENZIONE AI CELLULARI

L'uso dei telefoni cellulari, in alcuni casi, può creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature. È importante rispettare i luoghi di divieto.



SEZIONE 4

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Lo sviluppo dell'attività formativa costituisce un intenso impegno della Dolomiten Traumaclinic, che pianifica ed eroga eventi formativi di interesse per tutti i profili professionali, in base alla normativa vigente e alla mission aziendale.

L'Ufficio Formazione della Dolomiten Traumaclinic ha il compito di curare la formazione e l'aggiornamento di tutti i dipendenti della Struttura e dei partecipanti esterni, in modo da responsabilizzare il professionista al miglioramento continuo del proprio comportamento nella pratica clinico assistenziale e riabilitativa, e raggiungere gli obiettivi di cambiamento e di miglioramento dell'organizzazione.

I suoi compiti principali sono:

- gestire il sistema della formazione in funzione degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali e di curarne il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo;
- individuare le esigenze di addestramento e formazione del personale, progettando e realizzando iniziative volte a promuovere il costante miglioramento professionale e assicurandone l'adeguatezza in relazione all'evoluzione delle conoscenze;

- progettare, attuare e verificare l'attività di formazione dell'azienda al fine di permettere alle persone un adeguamento formativo in linea con i continui cambiamenti e le strategie aziendali.

Ogni anno viene definito un Piano di Formazione sulla base delle esigenze formative rilevate attraverso i Responsabili e Coordinatori, con il coinvolgimento di tutte le figure professionali dei diversi settori. L'offerta formativa è articolata in tre ambiti formativi, nello specifico:

- Sanitario - riabilitativo: proposte che sviluppano contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area sanitaria e sanitaria - riabilitativa nei settori specifici di intervento della Dolomiten Traumaclinic;
- Competenze gestionali e metodologiche: proposte volte a perseguire obiettivi di sviluppo delle persone e dell'organizzazione di carattere gestionale, con particolare riferimento al concetto di efficienza organizzativa, alla diffusione di comportamenti responsabili e di relazioni efficaci, all'acquisizione di competenze metodologiche;
- Formazione sulla sicurezza e alla normativa: proposte volte a perseguire finalità di copertura dei bisogni formativi definiti dalle normative relative alla sicurezza negli ambienti di lavoro, alla tutela della salute dei lavoratori e dei pazienti, allo sviluppo di comportamenti consoni alla salvaguardia dei diritti dei malati.

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

La Direzione di Dolomiten Traumaclinic ha assunto come impegno prioritario, di valenza strategica, lo sviluppo di un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e la Sicurezza basato sui principi della Qualità Totale e orientato al miglioramento continuo dei servizi aziendali, che garantisca:

- ✓ la soddisfazione dell'utente/cliente
- ✓ la qualità ed efficacia del servizio erogato
- ✓ la prevenzione e gestione del rischio
- ✓ la soddisfazione del personale
- ✓ l'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'azienda
- ✓ la valorizzazione dell'azienda nel contesto territoriale

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Dolomiten Traumaclinic si impegna a perseguire obiettivi di miglioramento continuo, quali:

- ✓ gestione del rischio clinico;
- ✓ gestione del dolore;
- ✓ prevenzione e riduzione delle cadute;
- ✓ migliorare il comfort e la sicurezza degli ambienti;
- ✓ minimizzare il rischio biologico per gli operatori;
- ✓ azioni preventive e correttive derivanti da segnalazioni dell'utente e dei professionisti stessi.

Il percorso sopradescritto rileva l'intenzione della Dolomiten Traumaclinic di fornire cure di qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità della persona-utente.

SITO INTERNET

Il sito internet www.dolomitentraumaclinic.com è uno strumento di comunicazione, in continua evoluzione e in costante aggiornamento, che fornisce informazioni sulle attività della Dolomiten Traumaclinic.

SEZIONE 5

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'ufficio raccoglie suggerimenti, gestisce segnalazioni e reclami, facilita l'accesso ai servizi e favorisce la cultura dell'accoglienza.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

L'Ufficio di Relazioni con il Pubblico attua azioni di monitoraggio di qualità percepita dagli utenti attraverso la distribuzione di questionari di soddisfazione.

GESTIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo di norma entro 15 giorni dall'accaduto:

- o personalmente recandosi all'ufficio
- o telefonicamente
- o tramite lettera, fax, e-mail

Ogni reclamo, elogio, segnalazione o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite all'utente entro un massimo di 30 giorni.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Di seguito i riferimenti:

Tel.: +39 0462 888014

E-mail: info@dolomitentraumaclinic.com

INFORMAZIONI UTILI

ORARI APERTURA

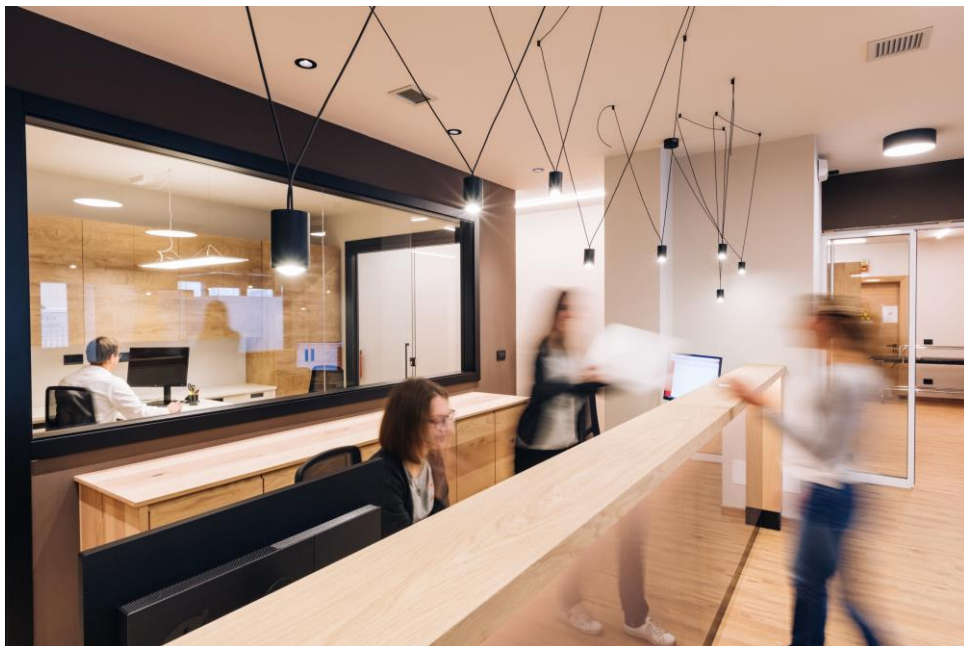
PRESTAZIONI MEDICHE AMBULATORIALI:

La Dolomiten Traumaclinic è aperta con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì alla domenica durante l'intera stagione invernale.

PRESTAZIONI DI PUNTO PRELIEVO:

La Dolomiten Traumaclinic è aperta dalle ore 7.00 alle ore 9.00 dal lunedì al sabato durante tutto l'anno.

Gli esami del sangue effettuati presso la Dolomiten Traumaclinic vengono fatti analizzare e refertare presso il Laboratorio Adige LifeBrain con sede a Trento.




DOVE SIAMO

DOLOMITEN TRAUMACLINIC



TESERO – Località Piera, 2 (TN) 38038

CONTATTI:

 +39 0462 888014

 info@dolomitentraumaclinic.com